

# Giant Leap Support

## Bakgrunn

Giant Leap benytter et e-post basert system for behandling av supporthenvendelser. Systemet benyttes for å gi et godt supporttilbud til våre kunder. I tillegg får vi internt god oversikt over henvendelsene som kommer og bedre kvalitet på den videre behandlingen av disse. Alle supporthenvendelser, enten det gjelder programvare eller hosting- og driftstjenester skal rapporteres via dette kontaktpunktet.

## Feilmeldingsprosedyre - Software

### Forutsetninger

- Det forutsettes at Kunden har et eget apparat for 1.linje support, og at all 2.linje support går primært til kontaktpunktet [helpdesk@giantleap.no](mailto:helpdesk@giantleap.no)
- Beskrevne rutiner for å kartlegge hvor i systemet feilen ligger skal være gjennomført før feilen meldes.

### Feilmeldingsprosedyre

Henvendelser til Giant Leap genereres ved å sende e-post til følgende adresse:

- E-post: [helpdesk@giantleap.no](mailto:helpdesk@giantleap.no)
1. Bruk en kort problembeskrivelse eller symptom i subject/emnelinjen, og utfyllende beskrivelse av problemet i e-post teksten
  2. Beskriv hvilken applikasjon eller løsning henvendelsen gjelder
  3. Vær tydelig på hva slags assistanse som kreves og fortell hvor kritisk situasjonen er
  4. Hvis Kundens system eller logger ikke er tilgjengelig for Giant Leap skal logger vedlegges
  5. Beskriv hva som er gjennomført for å kartlegge hvor i systemet feilen ligger
  6. Registrer navn på person som melder feilen samt kontaktinformasjon

7. Ved problemer som er kritiske, ring også alltid til vår telefon, (+47) 24 20 18 20 (E-post skal uansett alltid sendes i forkant)

Vi ber om at alle henvendelser om support går via denne kanalen og ikke direkte til en personlig e-post adresse i Giant Leap. På denne måten vil vi kunne bedre kvaliteten på våre tjenester. Vi håper dere hjelper oss med dette ved å følge retningslinjene som er beskrevet her.

## **Feilmeldingsprosedyre - Hardware**

### **Forutsetninger**

For kunder som har inngått serviceavtale på hardware (mobile terminaler og tilhørende utstyr) skal utstyr med feil sendes Giant Leap.

Det forutsettes at Kunden har et eget apparat for 1.linje support og at utstyret blir kontrollert av dette før det sendes Giant Leap.

### **Feilmeldingsprosedyre**

1. Kunden fyller ut og sender "Hardware Service Skjema" til [helpdesk@giantleap.no](mailto:helpdesk@giantleap.no). Skjemaet fylles ut med kundedetaljer, produkttype, serienummer og feilbeskrivelse for utstyret
2. Kunde skriver ut skjemaet og dette legges ved pakken som inneholder det samme utstyret
3. Pakken sendes Giant Leap. Kundes avtale med Giant Leap avgjør hvilke av følgende muligheter som benyttes:
  - Leveres direkte
  - Sendes via Post
  - Sendes via Bud
4. Giant Leap mottar utstyret. Hvis reparasjon av noe av utstyret innebærer en kostnad for Kunden, returneres "Hardware Service Skjema" fra Giant Leap til Kunden med utfylt pris. Kunden må i dette tilfelle godkjenne kostnaden.
5. Giant Leap står for reparasjon av utstyret og dette returneres Kunden via avtalt leveringsmåte